Amazon Retouren

Ich schreib ja oft wirres komplexes Zeug, aber wenn ich mal merke dass bei Amazon oder irgendwo im Nachgelagerten Bereich was falsch läuft dann bleib ich hartnäckig.

Chat-Retourelabel revidiert das alte Label nicht

So hat mich wohl ein Thorbecke Kalender jetzt stolze 40 € gekostet.

Ich habe die falsche Retoureart ausgewählt, schreibe den Support deshalb an und der schickt mir einfach ein neues Label ohne das vorherige Label zu revidieren.

Schönes Beispiel wenn ein Support zu "Musterbuch-Lastig" ist - Man tut alles um den Kunden relativ schnell zufrieden zu bekommen, aber alles (weil auch da Fachkräfte fehlen) ohne tiefer rein zu blicken. Und dann kommt man nur schwer durch, weil da die volle Wand des first level Supports ist...

Alles, mit allem im Chat war Musterbuch, Label nicht okay? Neues Label (da vergaß man was) - Doppelbuchung weil altes Label nicht losgesendet? Rückerstattung versprochen.

Feedback das ich selbst aufheben möchte

Das trifft jetzt nicht *_SNIP_* - sie geht ja nur nach Musterbuch vor...
Vielleicht kann das in höhere Instanzen weiter - da fehlt nämlich was in den Verfahrensbüchern. Ich erklär es euch mal:

TL;DR: Support muss Retourelabel von Kunden revidieren können. (oder das halt nicht vergessen)

Langfassung (in zugegeben sehr komplexem Schreibstil):

- Problemfall: Kunde hat die falsche Rückgabemethode ausgewählt. Hat nen QR Code und will doch lieber ein Label haben dass er selbst drucken kann.

- Was tut also der Kunde: Schreibt den Amazon Supportchat an. Kein Problem, in zwei minuten hat er einen Retoureschein als Label zum Ausdrucken. Ist ja auch das was er wollte.

Jetzt die Krux:
- Dieses Label schien nicht genau so wie der QR Code an die Bestellung gebunden zu sein - Euer lagersystem bucht dann die Retoure nicht ordnungsgemäß ein.

Und jetzt das Beispiel (lasst das bitte mal jemanden durchgehen der Zugriff auf sämtliche Datenspuren hat die ich hier so hinterlasse - inklusive Klickstrecke und allem... Also wirklich full. Das Label ging am 26.11. vom Supportchat per Mail raus. In den Abendstunden.).
1. Ich tätige Bestellung *Originale Bestellnummer*
2. Ich stelle fest dass DHL die Sendung beschädigt hat
3. Ich klicke eine Retoure und bemerke bei Sichtung des QR Codes, dass es die Falsche auswahl war
4. Vom Amazon Support habe ich nun ein zweites Label (deswegen bitte Chatverlauf in meinem Account ansehen), das ist am gleichen Tag wie bei Punkt 3 passiert) Zustellungsdatum von *Originale Bestellnummer*
5. Euer System Trackt das extra Label nicht und berechnet mir wegen *Automatisch bei Retoureeintrag von vorheriger Nummer erzeugte Ersatzlieferung* den Artikel neu. Aber das auch nur weil das Label vom Chatsupport nicht auf die *Originale Bestellnummer* gebunden wurde.

Erklärlicherweise gibts also einen weiteren Einzug wegen Retoureneingang von der 304er nicht getrackt und von der 028er auch keine Rückgabe erfolgte.

Groß rumgelabert, kurzer Fakt:
Wenn ein Amazon Chatmitarbeiter ein Label erstellt, dann MUSS dies auf eine Bestellnummer oder spezifisch auf Artikel dieser Bestellung gebunden sein... Das war es hier nicht... Er darf das nicht ohne diese Verknüpfung tun können. Und: Existiert für genau diesen Artikel schon ein Label, muss dies im System revidiert werden, oder eben durch das am neuesten erstellte Label ersetzt werden...

SNIP hat's auch hier wieder richtig gemacht. Kurz rausfinden was der User will: Doppelbuchung = eine Rückerstatten, klickt kurz und dann bin ich wieder raus.
Ist das richtige, behebt aber das eigentliche Problem nicht...

Achtet bitte drauf dass jedes Retourelabel an die jeweiligen Artikel gebunden ist, und jeder Artikel nur je ein Label haben kann und der Support nicht nur neue Labels ausstellt, sondern auch alte im System revidieren kann.

> In solchen Fällen sollte ich viel mehr telefonieren, auch mit Amazon, aber eine gewisse Firma mit D am Anfang hat mich da einfach nur noch nonverbaler werden lassen.
>
> Aber entweder du schlägst konstant an eine Wand an, bis der dahinterstehende dich hört, oder du brichst mit dem Telefonhörer direkt durch...
> Mir ist es hier nicht dringend, daher schlage ich halt konstant die Wand an. nonverbal geht vor...
>
> Wenn das immer noch nix wird, dann schreibe ich einen Brief - Für Extraboni sogar handschriftlich - und schick den zur Amazon Deutschland Zentrale...

Version #3
Erstellt: 2023-01-04 20:38:36 UTC von Konstantin
Zuletzt aktualisiert: 2023-01-04 20:58:50 UTC von Konstantin